EsSalud

"Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

SEGURO SOCIAL DE SALUD
Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto
28 MAY 2020
RECIBIDO
Hora .....
Firma .....

ESSALUD
Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto
RECEPCION
28 MAY 2020
Hora 3:57
Firma .....

MEMORANDO N° 193 -SG-ESSALUD-2020

PARA: **WILLIAM CUBA ARANA**
Gerente Central de Planeamiento y Presupuesto

DE: **DALIA MIROSLAVA SUÁREZ SALAZAR**
Secretaria General

ASUNTO: Validación del Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Gestión Documentaria

REFERENCIA: a) Informe N° 102-OGD-SG-ESSALUD-2020
b) Nota N° 0056-GCPP-ESSALUD-2020

FECHA: 28 MAY 2020

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia mediante el cual remite para su validación el Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Gestión Documentaria, elaborado por la Gerencia de Organización y Procesos, en el marco de la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 *"Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social de Salud – ESSALUD"*

V°B° E. BAYONA JEFE OFICINA GESTION DOCUMENTARIA S.G. - ESSALUD

Al respecto, cumplo con remitir el Informe N° 102-OGD-SG-ESSALUD-2020 elaborado por la Oficina de Gestión Documentaria, en el cual valida el Manual de Procesos y Procedimientos señalado precedentemente.

Sin otro particular, es propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

DALIA SUAREZ SALAZAR
SECRETARIA GENERAL
ESSALUD

DSS/ebp
NIT N° 116-2020-019

Scanned by TapScanner

¿

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA

(CÓDIGO S05)

Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto
Gerencia de Organización y Procesos
Sub Gerencia de Procesos

Diciembre - 2019

HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

N°	ÍTEMS	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	Responsable
01		Versión inicial del documento		

ÍNDICE

1. Objetivo del documento 1
2. Alcance 1
3. Término y definiciones del proceso 1
4. Consideraciones 4
5. Base legal 4
6. Alineamiento de los procesos con el Mapa de Procesos Nivel 0 y Objetivos 6
7. Matriz Cliente Producto 7
8. Matriz de responsabilidad 8
9. Diagrama de bloques general 8
10. Inventario de procesos 9
11. Fichas de procesos de Nivel 01,02 hasta el último nivel 9
12. Modelado de Procesos 14
13. Ficha de Procesos Nivel N (Procedimiento) 19
14. Indicadores de Gestión 27
15. Ficha de riesgo 29
16. Procesos críticos 39
17. Mejora continua de los procesos 40
18. Aspectos Finales 40
    19.1 Conclusiones 40
    19.2 Recomendaciones 40

1. Objetivo del documento

Establecer un marco normativo para la gestión de documentos en soporte papel, digitalizados y electrónicos tanto internos como externos del Seguro Social de Salud (ESSALUD), estandarizando los procesos y herramientas que faciliten la digitalización, trazabilidad, conservación y usabilidad de los mismos, así como facilitar el intercambio de información a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs) que permitan una mejora continua.

2. Alcance

El presente documento está dirigido a todo el personal de la Oficina de Gestión Documentaria, involucrados en las actividades orientadas a la recepción, distribución y mensajería de documentos externos e internos del Seguro Social de Salud.

3. Término y definiciones del proceso

A continuación, se definen aquellos términos técnicos empleados en la descripción de los procesos para la aclaración de su significado:

Abreviaturas:

- **OGD:** Oficina de Gestión Documentaria
- **SIAD:** Sistema Interno de Administración Documentario
- **TUPA:** Texto Único de Procedimientos Administrativos
- **NIT:** Número de Identificación del Trámite
- **URD:** Unidad de Recepción de Documentos

Definiciones:

- **Documento externo:** Documento proveniente de personas naturales o jurídicas que es presentado en Mesas de Partes de las diferentes Unidades Orgánicas del Seguro Social de Salud, según competencia, y que no está relacionado con el inicio de un procedimiento administrativo contemplado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de ESSALUD. Asimismo, se incluyen las denuncias que se presentan a la Institución.
- **Documento TUPA:** Documento presentado en Mesa de Partes, sujeto a los requisitos y plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos - TUPA de ESSALUD.
- **Documento interno:** Documento generado por las Unidades Orgánicas de la Sede Central, Órganos Desconcentrados u Órganos Prestadores Nacionales del Seguro Social de Salud, para iniciar o continuar con algún trámite solicitado.
- **Documento urgente:** Documento que ingresa bajo la denominación URGENTE o cuenta con un plazo y requiere su inmediata derivación por la mesa de partes, debiendo ser remitida luego de su registro en el SIAD. Las unidades orgánicas receptoras del documento deben clasificarlo como URGENTE y atender en el plazo de 24 horas o en el plazo solicitado.

- **Documento muy urgente:** Documento que ingresa bajo la denominación MUY URGENTE, requiriendo su inmediato registro en el SIAD y derivación por la mesa de partes, así como de la coordinación con la unidad orgánica destinataria para la remisión mediante el sistema, señalando hora y fecha de recepción. Las unidades orgánicas receptoras del documento deben clasificarlo como MUY URGENTE para su atención en el mismo día de recibido
- **Documento clasificado:** Documento que ha sido identificado por el remitente como reservado, secreto o confidencial.
- **Foliación:** Se realiza en números arábigos, de manera correlativa y en estricto orden ascendente, sin omitir o repetir números; la misma que se realizará desde la última página hacia la primera, de manera que en la primera hoja del documento figure el total del mismo.
- **Acceso como Administrador:** La OGD es responsable funcional del SIAD.
- **Acceso a nivel de Mesa de Partes:** Habilita las opciones para registrar los documentos o expedientes externos que ingresen a la Institución. Permite efectuar consultas, búsqueda y reporte de documentos.
- **Acceso a nivel de Oficina:** habilita las opciones para tramitar los documentos o expedientes que le son derivados o que genera un órgano o unidad orgánica; así como, para administrar las bandejas de expedientes asignados al personal de su unidad orgánica.
- **Acceso a nivel de lectura:** permite verificar el estado de los documentos y expedientes registrados, así como generar reportes de seguimiento de la documentación.
- **Derivación:** Es la determinación de la unidad orgánica de destino del documento o expediente. Se origina luego del registre del documento o expediente en el SIAD.
- **Recepción:** Es el acto de recibir electrónica o físicamente, el documento o expediente, que ha sido derivado a través del SIAD. Al momento de derivarse en forma electrónica se genera automáticamente la fecha de recepción y la fecha de lectura. La fecha de recepción física debe ser consignada obligatoriamente en el momento en que dicho hecho se produzca.
- **Reingreso:** Documento que vuelve a ingresar con el mismo número de identificación (NIT) o expediente, en respuesta a un requerimiento de información o para el levantamiento de alguna observación, dicho documento forma parte del expediente original en virtud a la regla de expediente único y las medidas de seguridad documental.
- **Reiteración:** Expediente que vuelve a ingresar con el mismo número de NIT, solicitando respuesta al primer pedido realizado.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir el movimiento y uso de un documento, desde su creación hasta su disposición final, haciendo uso de los metadatos.
- **En proceso:** Es el estado posterior a la recepción física en la unidad orgánica de destino. El usuario en base a la acción establecida por el Jefe de unidad orgánica de destino, deriva y asigna el documento o expediente al área competente o al encargado para la atención correspondiente.
- **Concluido y Archivado:** Registro final del documento o expediente atendido o tramitado por la unidad orgánica competente; debiendo contar con los instrumentos que sustenten el hecho.
- **Administrado:** Toda persona que recurre al Seguro Social de Salud (ESSALUD) para promover un procedimiento administrativo como titular de

derechos o intereses legítimos individuales o colectivos, o que, sin haber iniciado el procedimiento, invoca derechos o intereses legítimos que pueden resultar afectados por la decisión a adoptarse.

- **Documento:** Toda información registrada, cualquiera sea la forma o medio en que haya sido creada, recibida y conservada por una persona natural o jurídica en cumplimiento de sus obligaciones.
- **Expediente:** Conjunto de documentos o secuencia de actos vinculados a un procedimiento administrativo a cargo de las unidades orgánicas del Seguro Social de Salud (ESSALUD) en ejercicio de sus facultades conforme a lo previsto en las normas correspondientes.
- **Información Secreta:** no se brindará información en torno a la seguridad nacional, militar y de inteligencia, otros.
- **Información Reservada:** no se brindará información respecto a seguridad ciudadana, investigaciones policiales, otros.
- **Información Confidencial:** no se brindará información que contenga sobre secreto bancario, industrial, tributario, tecnológico, otros.
- **Mesa de Partes:** Es la unidad de recepción de los documentos que son presentados a la Entidad, calificado como el punto de inicio de atención al usuario.
- **Sistema Interno de Administración Documentaria - SIAD:** Denominación utilizada para el programa de gestión de bases de datos, el cual emplea tecnología informática para el tratamiento de documentos institucionales.
- **Registro:** Acción que realiza un usuario autorizado del SIAD, para ingresar un documento o expediente nuevo, generando de manera automática un código único denominado Número de Identificación de Trámite (NIT).
- **Reporte:** Información consolidada que únicamente pueden obtener los usuarios del SIAD sobre el estado del trámite seguido por uno o más expedientes derivados a un especialista, unidad orgánica o unidad orgánica.
- **Deterioro:** Menoscabo parcial o total de un expediente administrativo.
- **Extravío:** Pérdida parcial o total de un expediente administrativo.
- **Robo o hurto:** Apoderamiento legítimo, con violencia o sin ella, parcial o total de un expediente administrativo, sustrayéndolo del lugar de conservación y/o custodia.
- **Siniestro:** Daño o destrucción parcial o tal de un expediente administrativo por caso fortuito.
- **Anexos:** Documentos o información que forma parte de un expediente por haber sido referidos expresamente en el documento que los recoge.
- **Acta:** Documento que contiene el testimonio de las acciones que han acontecido en la realización formal de determinados actos administrativos, sesiones o reuniones.
- **Carta:** De circulación externa, emitido por un funcionario a cargo de una unidad de organización para dirigirse a personas naturales y personas jurídicas que no forman parte de la Administración Pública
- **Memorando Múltiple:** De circulación interna, emitido por un funcionario a cargo de una unidad de organización a varios funcionarios del mismo o menor nivel jerárquico y/o a varios servidores o funcionarios dependientes jerárquicamente.
- **Memorando Circular:** De circulación interna, emitido por un funcionario a cargo de una unidad de organización a todos funcionarios del mismo o menor

nivel jerárquico y/o a varios servidores o funcionarios dependientes jerárquicamente.

- **Informe:** De circulación interna, emitido por un funcionario a cargo de una unidad de organización a un funcionario de igual o mayor nivel jerárquico, y de un servidor al funcionario a cargo de la unidad de organización dependiente
- **Oficio:** De circulación externa, emitido por un funcionario a cargo de una unidad de organización para dirigirse a funcionarios y directivos de entidades de la Administración Pública.
- **Resolución**: De circulación interna o externa, emitido por un funcionario de mayor nivel jerárquico a cargo de una unidad de organización.
- **Proceso**: Conjunto de actividades que toman uno o más entradas y generan una salida que es de valor para una o varias partes interesadas.

4. Consideraciones

4.1 El presente Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Gestión Documentaria está sujeto a modificaciones y/o actualizaciones, debido a que constantemente se realizan mejoras en los procesos para la satisfacción del usuario.

4.2 Los procesos de la Oficina de Gestión Documentaria se enmarcan dentro del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud – ESSALUD.

4.3 El presente Manual de Procesos y Procedimientos se basa en la Metodología de la Presidencia de Consejo de Ministros (PCM), D.S. N° 004-2013-PCM – Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

5. Base legal

- Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social (ESSALUD), y sus normas modificatorias.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias.
- Decreto Supremo Nº 002-99-TR que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27056, Ley de Creación del Seguro Social, y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo Nº 043-2003-PCM que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley Nº 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Decreto Supremo N° 072-2003-PCM que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y sus normas modificatorias.
- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.
- Decreto Supremo N° 054-2018-PCM que aprueba los "Lineamientos de organización del Estado ".
- Resolución de Contraloría General Nº 320-2006-CG, que aprueba Normas de Control Interno.
- Resolución N° 001-2017-PCM/SEGDI aprueba el Modelo de Gestión Documental, el cual busca facilitar el cumplimiento de lo indicado en el Decreto Legislativo N° 1310.

- Resolución de Gerencia General N° 921-GG-ESSALUD-2016, aprueba la Directiva Nº 16-GG-ESSALUD-2016, "Normas que regulan el Sistema de Trámite Documentarlo del Seguro Social de Salud - ESSALUD", que en anexo adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.
- Resolución de Gerencia General N° 1797-GG-ESSALUD-2019 la Directiva de Gerencia General N° 33-SG-ESSALUD-2019 V0.1 “Normas que regulan la gestión documental en el Seguro Social de Salud – ESSALUD”.
- Resolución de Gerencia General N° 227-GG-ESSALUD-2019, que aprueba la Directiva de Gerencia General N° 04-GCPP-ESSALUD-2019 v.01 “Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos del Seguro Social – ESSALUD”, del 08 de febrero del 2019.
- Resolución de Gerencia General N° 0973-GG-ESSALUD-2019, que aprueba el documento técnico de gestión Mapa de Macroprocesos del Seguro Social de Salud – ESSALUD, del 24 de junio del 2019.

6. Alineamiento de los procesos con el Mapa de Procesos Nivel 0 y Objetivos

OBJETIVO ESTRATEGICO PEI		OBJETIVOS ESTRATEGICO POI		MACRO-PROCESO VINCULADO	INDICADOR DE ALINEAMIENTO
OE1	Brindar servicios preventivos y recuperativos a satisfacción de nuestros asegurados	AE1.1	Mejorar la calidad de las prestaciones y satisfacción del asegurado	E01 Gestión Planificación Estratégica E02 Gestión de Modernización E04 Gestión de Calidad M01 Gestión de Aseguramiento de Salud M02 Prestaciones de Salud M03 Prestaciones Sociales M04 Prestaciones Económicas	Índice de satisfacción general Años de vida saludable perdido por 1,000 habitantes Solicitudes dentro del plazo Pacientes correctamente identificados según directivas Adultos mayores beneficiados con Atención Integral Grado Resolutiva Primer Nivel Tasa de Hospitalizaciones evitables
		AE1.2	Alcanzar estándares de excelencia en cuidados y prevención en salud		
OE2	Desarrollar una gestión con excelencia operativa	AE2.1	Mejorar la disponibilidad de recursos estratégicos con soporte operacional de excelencia	E01 Gestión Planificación Estratégica E02 Gestión de Modernización E04 Gestión de Calidad M01 Gestión de Aseguramiento de Salud M02 Prestaciones de Salud M03 Prestaciones Sociales S07 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación S08 Gestión de Proyectos de Inversión	Estancia Hospitalaria Diferimiento de Citas Tiempo de espera quirúrgico Sistemas Integrados de gestión institucional Disponibilidad de equipos médicos, electromecánicos y vehículos Bienes Estratégicos en cobertura crítica
		AE2.2	Implementar tecnologías y sistemas de información modernas adecuadas a las necesidades institucionales		
OE3	Brindar servicios sostenibles financieramente	AE3.1	Fortalecer la sostenibilidad financiera de las prestaciones	E01 Gestión Planificación Estratégica S02 Gestión Financiera S01 Gestión Logística S07 Gestión de Tecnologías de Información y Comunicación S08 Gestión de Proyectos de Inversión	Gatos Operativos/Ingresos Establecimiento de un nuevo sistema de Costos implementado Déficit de presupuesto institucional
OE4	Promover una gestión con ética y transparencia	AE4.1	Contar con colaboradores reconocidos y agentes de cambio	E01 Gestión Planificación Estratégica E03 Gestión de Riesgos E05 Gestión de Imagen Institucional E06 Control Interno S03 Gestión de Capital Humano S04 Gestión Jurídica S05 Gestión Documental	Índice de Integridad Institucional Ausentismo Laboral Colaboradores con evaluación alta y/o muy alta desempeño Índice de prevención de la corrupción Iniciativas de Proyectos de mejora presentadas por cada 1,000 colaboradores
		AE4.2	Promover una gestión basada en la transparencia, integridad y lucha contra corrupción		

7. Matriz Cliente Producto

Cliente \ Producto		Recepción de documentos	Distribución de los documentos	Mensajería	
				Despacho Local de mensajería	Despacho Nacional de mensajería
Cliente Interno	Gerencia Central de Prestaciones de Salud	X	X	X	X
	Gerencia Central de Operaciones	X	X	X	X
	Gerencia Central de Planeamiento y Presupuesto	X	X	X	X
	Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas	X	X	X	X
	Gerencia Central de Atención al Asegurado	X	X	X	X
	Gerencia Central de Promoción y Gestión de Contratos de Inversión	X	X	X	X
	Central de Abastecimiento de Bienes Estratégicos – CEABE	X	X	X	X
	Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación – IETSI	X	X	X	X
	Oficina de Gestión de la Calidad y Humanización	X	X	X	X
	Oficina de Servicios de la Información	X	X	X	X
	Instituto Nacional Cardiovascular	X	X		
	Centro Nacional de Salud Renal	X	X		
	Centro Nacional de Telemedicina	X	X	X	X
	Redes Asistenciales y Prestacionales	X	X		
	Gerencia de Oferta Flexible	X	X	X	X
	Gerencia de Trasplante y Procura	X	X	X	X
	IPRESS institucionales	X	X		
Cliente Externo	Instituciones Privadas	X	X		
	Instituciones Públicas	X	X		
	APP Barton y Kaelin	X	X		
	IPRESS externas	X	X		
	Asegurado	X	X		
	Persona Jurídica/ Natural	X	X		

8. Matriz de responsabilidad

MACRO PROCESOS / OFICINA	PROCESOS PRINCIPALES				
	Recepción de documentos externos	Recepción de documentos internos	Distribución de Documentos	Despacho Local	Despacho Nacional
Secretaria General	I	I	I	I	I
Oficina de Gestión Documentaria	R	R	R	R	R

R: Responsable / Responsable. Es el que se encarga de hacer la tarea o actividad.

A: Accountable / Persona a cargo. Es la persona que es responsable de que la tarea esté hecha. No es lo mismo que la R, ya que no tiene porqué ser quien realiza la tarea, puede delegarlo en otros. Sin embargo, si es quien debe asegurarse de que la tarea sea haga, y se haga bien.

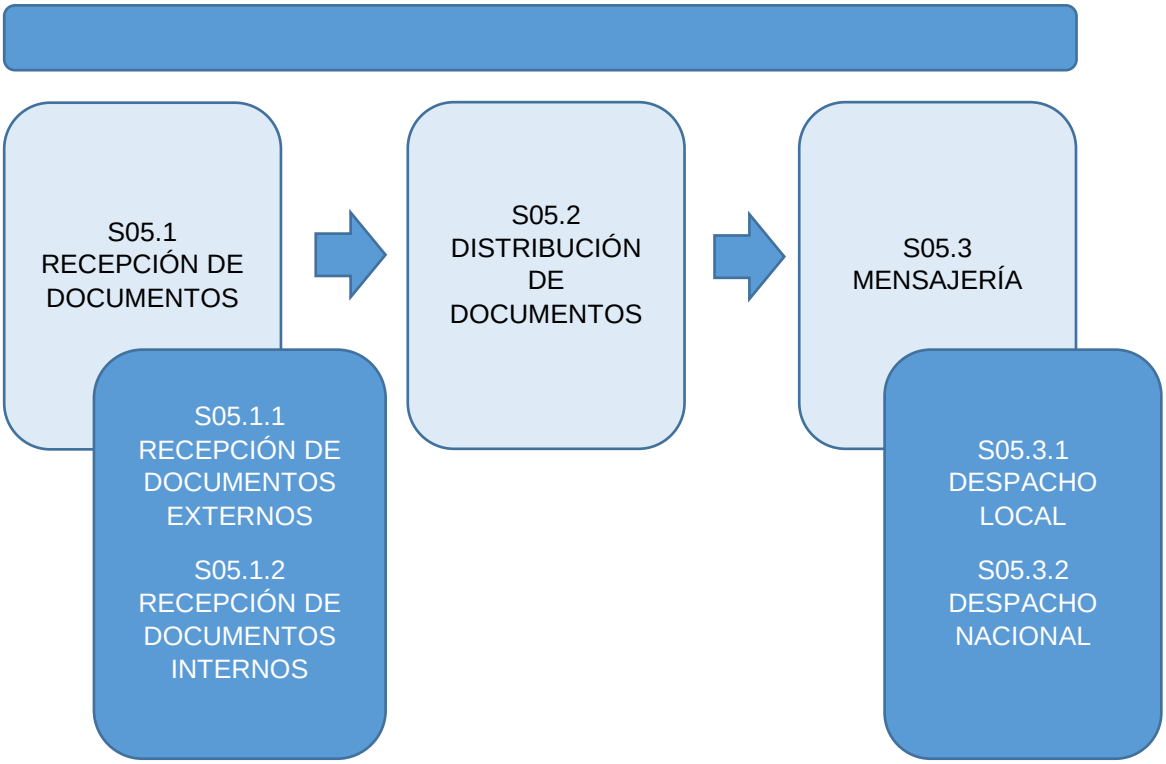
C: Consulted / Consultar. Los recursos con este rol son las personas con las que hay consultar datos o decisiones con respecto a la actividad o proceso que se define.

I: Informed / Informar. A estas personas se las informa de las decisiones que se toman, resultados que se producen, estados del servicio, grados de ejecución.

Todas las filas tienen que tener una y solo una A, al menos una R, y pueden tener ninguna o varias C o I.

Un mismo recurso puede tener varios roles, por ejemplo, ser responsable y persona a cargo de la tarea (RA).

9. Diagrama de bloques general



10. Inventario de procesos

Nro. / Código	Procesos Nivel 0	Nro. / Código	Procesos Nivel 1	Nro. / Código	Procesos Nivel 2
S05	Gestión Documental	S05.1	Recepción documentos	S05.1.1	Recepción de documentos externos
				S05.1.2	Recepción de documentos internos
		S05.2	Distribución de documentos		
		S05.3	Mensajería	S05.3.1	Despacho Local
				S05.3.2	Despacho Nacional

11. Fichas de procesos de Nivel 01,02 hasta el último nivel

Ficha Nivel 0

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 0			
1) Nombre	Gestión Documental	**4) Responsable**	Secretario General de ESSALUD
2) Objetivo	Proceso destinado a canalizar información entre las instancias que integran ESSALUD y terceros, así como la recepción, distribución y mensajería, a nivel nacional y local, de la documentación de la entidad.	**5) Requisitos**	• Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias. • Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General. • Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus modificatorias. • Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 767-PE-ESSALUD-2015, que aprueba el Texto Actualizado y Concordado del Reglamento de Organización y Funciones del Seguro Social de Salud – ESSALUD y sus modificatorias. • Directiva de Gerencia General N° 016-GG-ESSALUD-2016, "Normas que regulan el Sistema de Trámite Documentario del Seguro Social de Salud - ESSALUD". • Resolución de Gerencia General N° 1797-GG-ESSALUD-2019, aprueba

			la Directiva Nº 33-SG-ESSALUD-2019, "Normas que regulan la Gestión Documental en el Seguro Social de Salud - ESSALUD".
3) Alcance	Inicia con la recepción de documentos. Finaliza con la distribución de documentos.	**6) Clasificación**	De soporte

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO				
7) Proveedores	**8) Entradas**	**9) Procesos nivel 1**	**10) Salidas**	**11) Ciudadano o destinatario de los bienes y servicios**
- Unidades Organizacionales a nivel Nacional -Persona Natural -Persona Jurídica -IPRESS externas -Instituciones Públicas	- Trámite TUPA - Documentos - Solicitudes	Recepción documentos	- Solicitudes registradas en el sistema	- Unidades de Organización a nivel nacional y Sede Central
- Unidades de Organización a nivel nacional y Sede Central	- Documentos registrados en el sistema	Distribución de documentos	- Planillas - Cargos firmados de la entrega de documentos	- Unidades de Organización a nivel de Sede Central.
- Unidades de Organización de Sede Central, órganos desconcentrados y prestadores nacionales. - Persona Natural - Persona Jurídica - IPRESS externas - Instituciones Públicas	- Documentos firmados por las Unidades de Organización de Sede Central, órganos desconcentrados y prestadores nacionales. - Solicitudes	Mensajería	- Cargos de documentos enviados	- Unidades de Organización a nivel nacional. - Persona Natural - Persona Jurídica - IPRESS externas - Instituciones Públicas

IDENTIFICACIÓN DE LOS RECURSOS CRÍTICOS PARA LA EJECUCIÓN Y CONTROL DEL PROCESO		
12) Controles e Inspecciones	**13) Recursos**	**14) Documentos y formatos**
- ROF	- Profesional Administrativo - Técnico Administrativo - Auxiliar administrativo	- Informes mensuales

EVIDENCIAS E INDICADORES DEL PROCESO	
15) Registros	**16) Indicadores**
- Informe Excel / BMATIC - Informes de usuario	- Cantidad de documentos recibidos - Cantidad de documentos registrados - Cantidad de documentos enviados - Cantidad de documentos despachados - Cantidad de visitas a la mesas de partes de EsSalud.

Ficha Nivel 1 Recepción de documentos

<table>
<tr><th colspan="5">FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1</th></tr>
<tr><td>Nombre:</td><td colspan="4">Recepción de documentos.</td></tr>
<tr><td>Objetivo:</td><td colspan="4">Recibir y registrar la documentación de los asegurados, persona natural o persona jurídica y entidad pública en virtud de algún trámite o requerimiento de información ante EsSalud.</td></tr>
<tr><td>Descripción:</td><td colspan="4">Recibir los documentos a través de la mesa de partes y concluye con la entrega del cargo de recepción de las solicitudes y el depósito de los documentos en bandeja para distribución.</td></tr>
<tr><td>Alcance:</td><td colspan="4">Inicio: Desde la recepción de los documentos.
Fin: Depósito de los documentos en bandeja para distribución.</td></tr>
<tr><td>Proveedor</td><td>Entrada</td><td>Listado de Procesos de Nivel 2</td><td>Salidas</td><td>Destinatario de los bienes y servicios</td></tr>
<tr><td>- Unidades de Organización a nivel nacional.
- Asegurado
- Persona Natural
- Persona Jurídica
- Entidades publicas</td><td>- Documentos (Cartas, Facturas, Boletas, Oficios, otros)</td><td>Recepción de documentos externos
Recepción de documentos internos</td><td>- Cargo de recepción</td><td>- Unidades de Organización a nivel Sede Central, Nacional.</td></tr>
<tr><td>Indicadores:</td><td colspan="4">$\left(\frac{\text{Número de documentos recibidos registrados}}{\text{Tiempo de atención que se le da a cada registro}}\right) * 100$
$\left(\frac{\text{Total de usuarios}}{\text{Tiempo total de atención del usuario}}\right) * 100$</td></tr>
<tr><td>Registros:</td><td colspan="4">Sistema Interno de Administración Documentaria - SIAD</td></tr>
<tr><td>Elaborado por:</td><td colspan="4">Oficina de Gestión Documentaria</td></tr>
<tr><td>Revisado por:</td><td colspan="4">Oficina de Gestión Documentaria</td></tr>
<tr><td>Aprobado por:</td><td colspan="4">Secretaría General</td></tr>
</table>

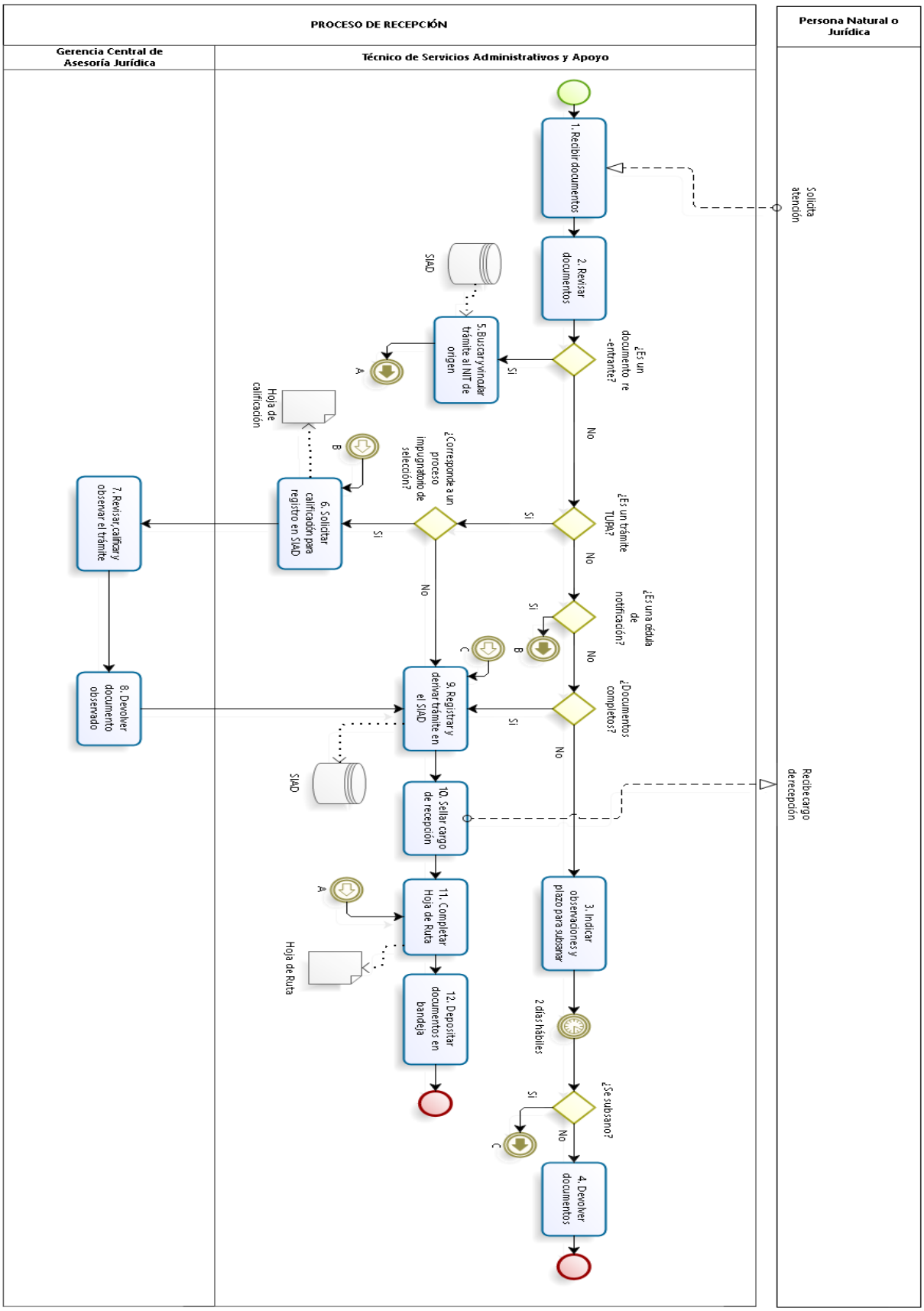
Ficha Nivel 1 Mensajería

FICHA TÉCNICA DEL PROCESO NIVEL 1	
Nombre:	Mensajería
Objetivo:	Entregar la documentación emitida por las unidades de organización de la Sede Central y órganos desconcentrados.
Descripción:	• Entregar los documentos a las unidades de organización de ESSALUD ubicadas fuera del ámbito de la Sede Central, que puede ser a nivel local y nacional, a través del servicio de mensajería. • Entregar los documentos de las unidades de organización de ESSALUD a usuarios (persona natural, persona jurídica, entidades públicas, etc.), que puede a nivel local y nacional, a través del servicio de mensajería.
Alcance:	Inicio: Desde la recepción de los documentos por las áreas de despacho local y nacional. Fin: Entrega del cargo de los documentos notificados al área correspondiente.

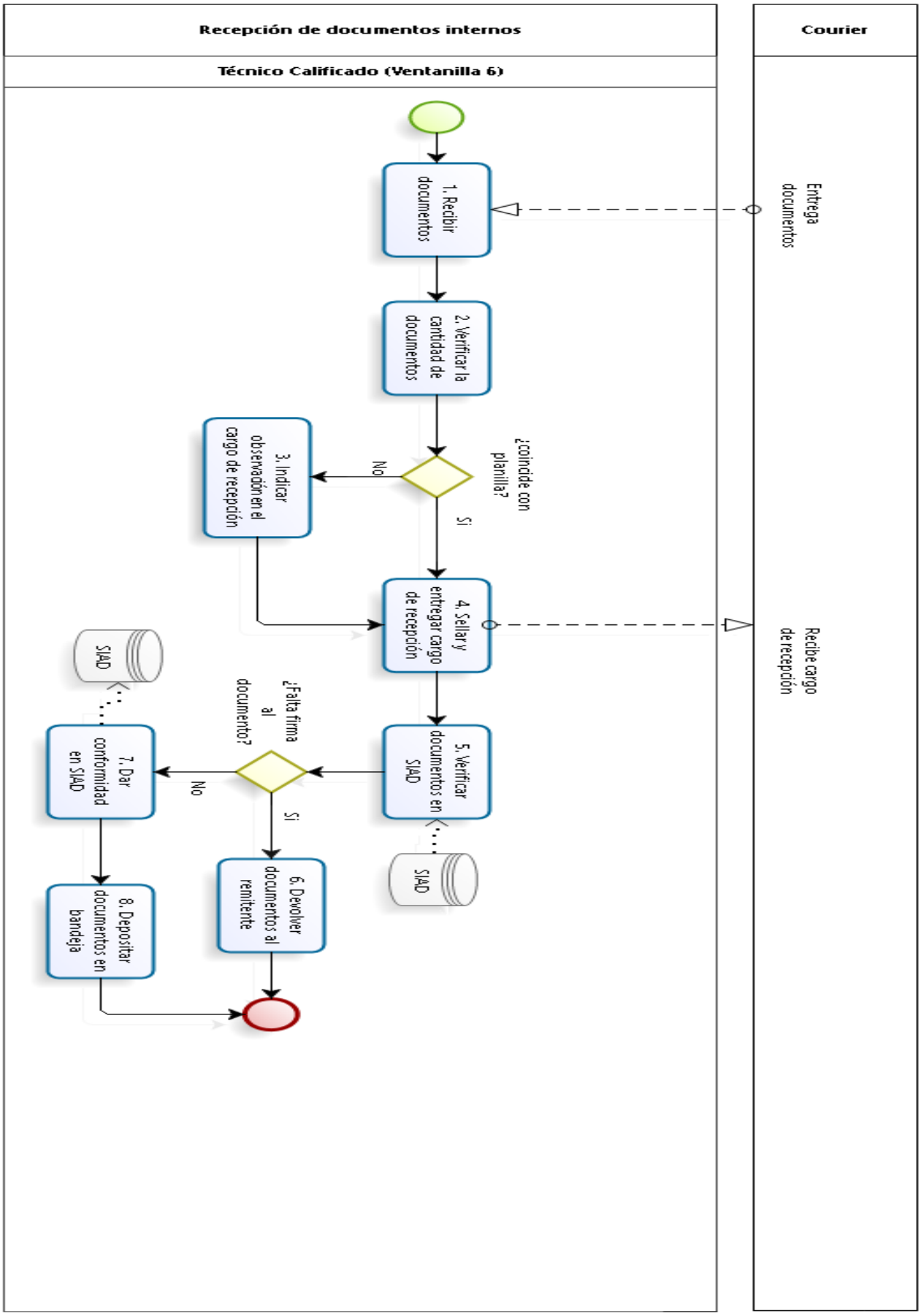
Proveedor	Entrada	Listado de Procesos de Nivel 2	Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
- Unidades de Organización de Sede Central, órganos desconcentrados y prestadores nacionales. - Proveedor de mensajería	- Documentos.	Despacho Local Despacho Nacional	- Cargo de recepción de documentos por parte del área de despacho local o nacional.	- Unidades de Organización a nivel nacional. - Usuarios de ESSALUD (persona natural, persona jurídica, entidades públicas, etc.).
Indicadores:	$\left(\frac{\text{Número total de documentos despachados}}{\text{Número total de cargos de entrega}}\right) * 100$			
Registros:	Sistema Interno de Administración Documentaria - SIAD			
Elaborado por:	Oficina de Gestión Documentaria			
Revisado por:	Oficina de Gestión Documentaria			
Aprobado por:	Secretaría General			

12. Modelado de Procesos

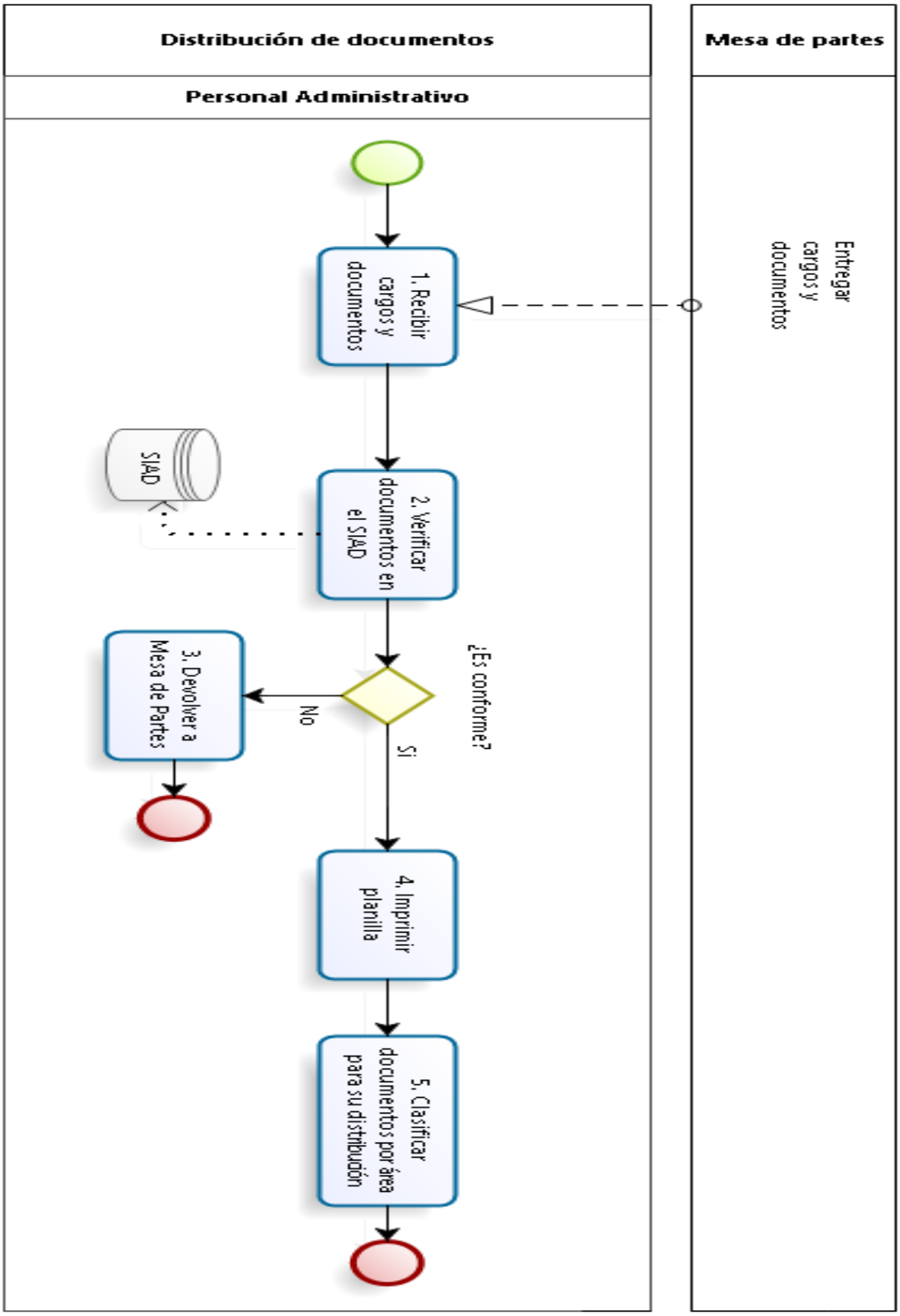
Recepción de documentos externos



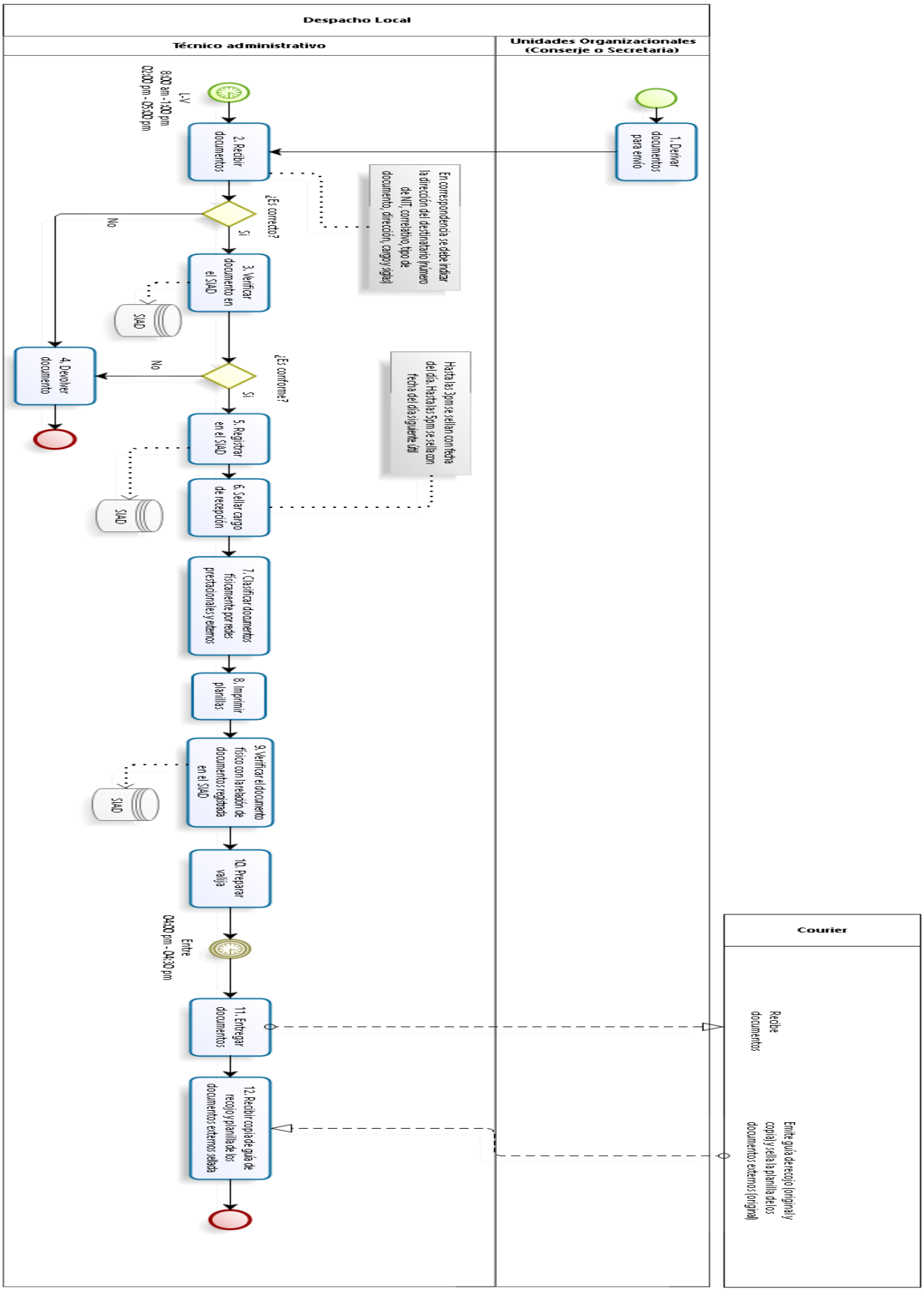
Recepción de documentos internos



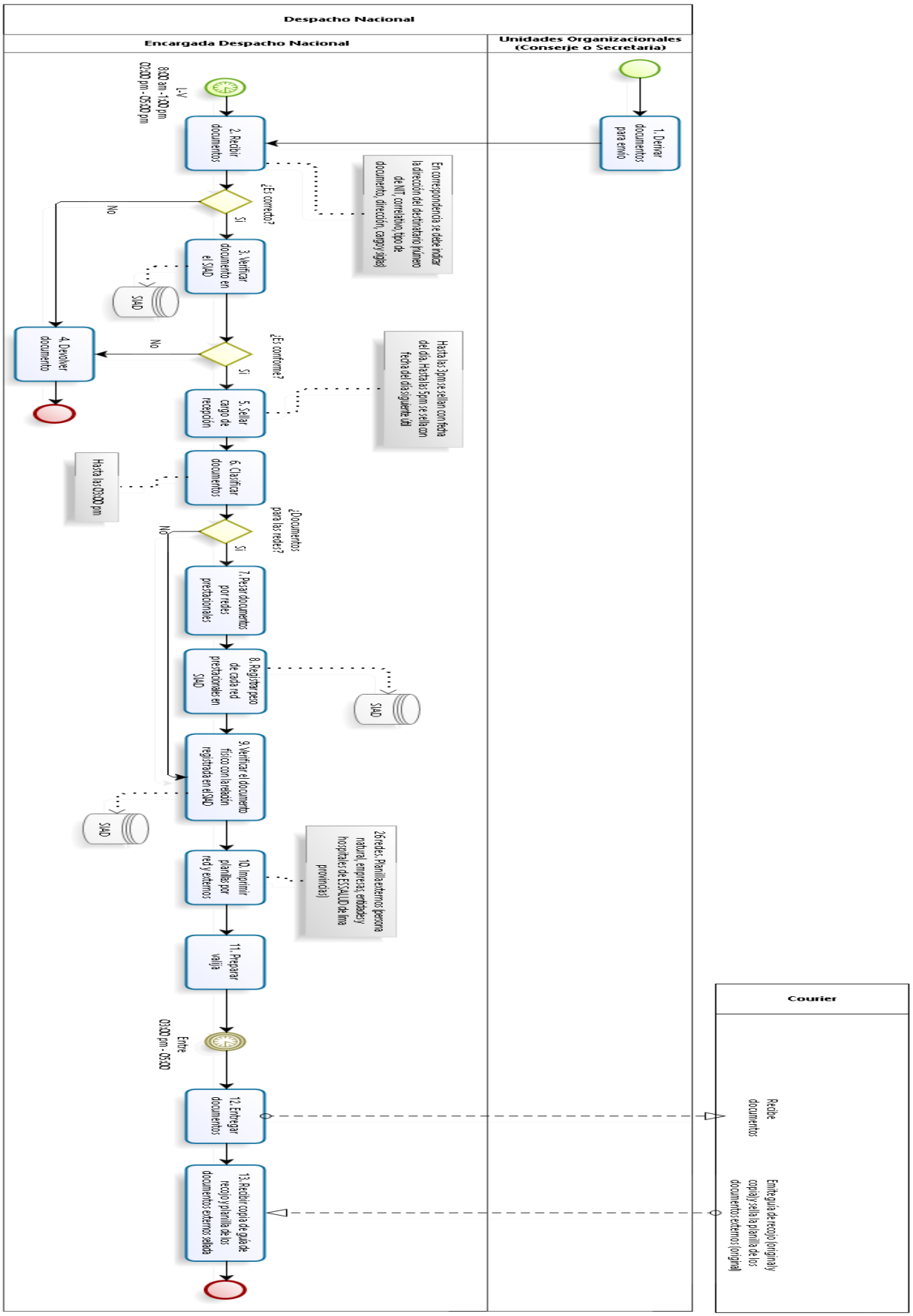
Distribución de documentos



Despacho Local



Despacho Nacional



13. Ficha de Procesos Nivel N (Procedimiento)

Recepción de documentos externos

FICHA TÉNICA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre:	Recepción de documentos externos
Objetivo:	Recibir y registrar la documentación de los asegurados, persona natural, persona jurídica y entidad pública de algún trámite o requerimiento de información ante EsSalud.
Alcance:	Inicia con la solicitud de atención en mesa de partes y concluye con la entrega del cargo de recepción de las solicitudes y el depósito de los documentos en bandeja para distribución.

Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
		1. Recibir documentos	Técnico de Servicios Administrativos y Apoyo	Cargo de recepción	
		2. Revisar documentos	Técnico de Servicios Administrativos y Apoyo	Cargo de recepción	
		¿Es un documento re-entrante? No: ir siguiente pregunta ¿Es un trámite TUPA? Si: ir actividad 5.	Técnico de Servicios Administrativos y Apoyo	Cargo de recepción	
		¿Es un trámite TUPA? No: ir pregunta ¿Es una cédula de notificación? Si: ir pregunta ¿Corresponde a un proceso impugnatorio de selección?	Técnico de Servicios Administrativos y Apoyo	Cargo de recepción	
		¿Es una cédula de notificación? No: ir pregunta ¿Documentos completos? Si: ir actividad 6	Técnico de Servicios Administrativos y Apoyo	Cargo de recepción	
		¿Documentos completos? No: ir actividad 3 Si: ir actividad 9	Técnico de Servicios Administrativos y Apoyo	Cargo de recepción	
		3. Indicar observaciones y plazo para subsanar 2 días hábiles	Técnico de Servicios Administrativos y Apoyo	Cargo de recepción	

Asegurado Persona Natural Persona Jurídica Institución Publica	Solicitudes y documentos anexos	¿Se subsano? No: ir a la actividad 4 Si: ir a la actividad 9	Técnico de Servicios Administrativos y Apoyo	Cargo de recepción	Asegurado Persona Natural Persona Jurídica Institución Publica
		5. Buscar y vincular trámite al NIT de origen	Técnico de Servicios Administrativos y Apoyo	Cargo de recepción	
		6. Solicitar calificación para registro en SIAD	Técnico de Servicios Administrativos y Apoyo	Cargo de recepción	
		7. Revisar, calificar y observar el trámite	Gerencia Central de Asesoría Jurídica	Cargo de recepción	
		8. Devolver documento observado	Gerencia Central de Asesoría Jurídica	Cargo de recepción	
		9. Registrar y derivar trámite en el SIAD	Técnico de Servicios Administrativos y Apoyo	Cargo de recepción	
		10. Sellar cargo de recepción	Técnico de Servicios Administrativos y Apoyo	Cargo de recepción	
		11. Completar Hoja de Ruta	Técnico de Servicios Administrativos y Apoyo	Cargo de recepción	
		12. Depositar documentos en bandeja. Fin	Técnico de Servicios Administrativos y Apoyo	Cargo de recepción	
Indicadores:	$\left(\frac{\text{Número total de documentos externos recibidos}}{\text{Tiempo total de atención}}\right) * 100$				
Registros:	Sistema Interno de Gestión Documentaria				

Recepción de documentos internos

FICHA TÉNICA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre:	Recepción de documentos internos
Objetivo:	Recepcionar la documentación emitida por las diferentes Unidades Organizacionales de EsSalud con destino a la Sede Central, órganos desconcentrados, prestadores nacionales y OSPE
Alcance:	Inicia con la recepción en mesa de partes de los documentos provenientes de las unidades organizacionales a nivel nacional y concluye con la entrega de los cargos de los documentos recepcioanados a través del Courier.

Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Unidad Organizacional Courier	Documentos	1. Recibir documentos	Técnico Calificado (Ventanilla 6)	Documentos en valija Cargo de recepción Orden o guía	Courier Unidades Desconcentradas
		2. Verificar la cantidad de documentos	Técnico Calificado (Ventanilla 6)		
		¿Coincide con planilla? Si: ir actividad 4 No: ir actividad 3	Técnico Calificado (Ventanilla 6)		
		3. Indicar observación en el cargo de recepción	Técnico Calificado (Ventanilla 6)		
		4. Sellar y entregar cargo de recepción	Técnico Calificado (Ventanilla 6)		
		5. Verificar documentos en el sistema	Técnico Calificado (Ventanilla 6)		
		¿Falta firma al documento? Si: ir actividad 6 No: ir actividad 7	Técnico Calificado (Ventanilla 6)		
		6. Devolver documentos al remitente	Técnico Calificado (Ventanilla 6)		
		7. Dar conformidad en SIAD	Técnico Calificado (Ventanilla 6)		
		8. Depositar documentos en bandeja	Técnico Calificado (Ventanilla 6)		

Indicadores:	$\left(\frac{\text{Número total de documentos internos recibidos}}{\text{Tiempo total de atención}}\right) * 100$
Registros:	Sistema Interno de Administración Documentaria

Distribución de documentos

FICHA TÉNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre:	Distribución de documentos				
Objetivo:	Distribuir los documentos y cargos físicos ingresados por mesa de partes, despacho nacional y local a la unidad de organización competente.				
Alcance:	Inicia con la clasificación de los documentos recibidos y concluye con la recepción de los cargos de los documentos entregados a las unidades de organización.				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Mesa de Partes	Documentos recibidos	1. Recibir cargos y documentos	Personal Administrativo	Cargo de recepción	Unidades de organización Órganos desconcentrados y prestadores nacionales
		2. Verificar documentos en el SIAD	Personal Administrativo		
		¿Es conforme? Si: ir actividad 4 No: ir actividad 3	Personal Administrativo		
		3. Devolver a Mesa de Partes	Personal Administrativo		
		4. Imprimir planilla	Personal Administrativo		
		5. Clasificar documentos por área para su distribución	Personal Administrativo		
Indicadores:	$\left(\frac{\text{Número total de documentos distribuidos}}{\text{Total de cargos recibidos}}\right) * 100$				
Registros:	Sistema Interno de Administración Documentaria				

Despacho Local

FICHA TÉNICA DE PROCEDIMIENTO	
Nombre:	Despacho Local
Objetivo:	Entregar la documentación por diversos asuntos de respuesta a los usuarios de EsSalud, incluye las solicitudes o correspondencia requeridas por EsSalud hacia otras entidades.
Alcance:	Inicia con la recepción de los documentos en Despacho Local, en mesa de partes provenientes de la Sede Central, OSPE, Oficinas Complejo Arenales y concluye con la recepción de los cargos de los documentos entregados a través del Courier.

Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Unidad Organizacional	Documentos Respuesta Solicitudes	1. Derivar documentos para envío	Unidades Organizacionales	Cargo de recepción	Asegurado Persona Natural Persona Jurídica Institución Pública
		2. Recibir documentos	Técnico administrativo		
		¿Es correcto? Si: ir actividad 3 No: ir actividad 4	Técnico administrativo		
		3. Verificar documento en el SIAD	Técnico administrativo		
		4. Devolver documento. Fin.	Técnico administrativo		
		¿Es conforme? Si: ir actividad 5 No: ir actividad 4	Técnico administrativo		
		5. Registrar en el sistema	Técnico administrativo		
		6. Sellar cargo de recepción	Técnico administrativo		
		7. Clasificar documentos físicamente por redes prestacionales y externos	Técnico administrativo		
		8. Imprimir planillas	Técnico administrativo		
		9. Verificar el documento físico con la relación de documentos registrada en el SIAD	Técnico administrativo		
		10. Preparar valija	Técnico administrativo		
		11. Entregar documentos	Técnico administrativo		
		12. Recibir copia de guía de recojo y planilla de los documentos externos sellada	Técnico administrativo		

Indicadores:	$\left(\frac{\text{Número total de documentos despachados localmente}}{\text{Total de cargos recibidos}}\right) * 100$
Registros:	Sistema Interno de Administración Documentaria

Despacho Nacional

FICHA TÉNICA DE PROCEDIMIENTO					
Nombre:	Despacho Nacional				
Objetivo:	Entregar la documentación emitida por la Sede Central, hacia otras unidades de organización de EsSalud a nivel nacional, asimismo hacia otras entidades y terceros persona natural y jurídica				
Alcance:	Inicia con la recepción en despacho Nacional Mesa de Partes de los documentos provenientes de la sede central, complejo arenales, validar con mensajería las unidades organizacionales y concluye con la recepción de los cargos de los documentos entregados a través del Courier				
Proveedor	Entrada	Descripción de Actividades		Salidas	Destinatario de los bienes y servicios
		Lista de Actividades	Ejecutor		
Unidad Organizacional	Documentos Respuesta Solicitudes	1. Derivar documentos para envío	Unidades Organizacionales	Cargo de recepción	Asegurado Persona Natural Persona Jurídica Institución Pública
		2. Recibir documentos	Encargada Despacho Nacional		
		¿Es correcto? Si: ir actividad 3 No: ir actividad 4	Encargada Despacho Nacional		
		3. Verificar documento en el SIAD	Encargada Despacho Nacional		
		4. Devolver documento	Encargada Despacho Nacional		
		¿Es conforme? Si: ir actividad 5 No: ir actividad 4	Encargada Despacho Nacional		
		5. Sellar cargo de recepción	Encargada Despacho Nacional		
		6. Clasificar documentos	Encargada Despacho Nacional		
		¿Documentos para las redes? No: ir actividad 9 Si: ir actividad 7	Encargada Despacho Nacional		
		7. Pesar documentos por redes prestacionales	Encargada Despacho Nacional		
		8. Registrar peso de cada red prestacionales en el sistema	Encargada Despacho Nacional		
		9. Verificar el documento físico con la relación registrada en el SIAD	Encargada Despacho Nacional		
		10. Imprimir planillas por red y externos	Encargada Despacho Nacional		

		11. Preparar valija	Encargada Despacho Nacional		
		12. Entregar documentos	Encargada Despacho Nacional		
		13. Recibir copia de guía de recojo y planilla de los documentos externos sellada	Encargada Despacho Nacional		
Indicadores:	$\left(\frac{\text{Número total de documentos despachados Nacionalmente}}{\text{Total de cargos recibidos}}\right) * 100$				
Registros:	Sistema Interno de Administración Documentaria				

14. Indicadores de Gestión

Recepción de documentos externos

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Recepción de documentos externos.
Nombre Indicador	Porcentaje del número de documentos externos recibidos.
Descripción del Indicador	Relación del número total de documentos externos recibidos registrados en el día y el tiempo de total atención.
Objetivo del Indicador	Medir el tiempo de recepción y registro de los documentos por persona.
Forma de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número total de documentos externos recibidos}}{\text{Tiempo total de atención}}\right) * 100$
Fuentes de Información	Reporte de performance por operador detallado.
Periodicidad de Medición	Diaria
Responsable de Medición	Oficina de Gestión Documentaria
Meta	Reducir el tiempo de atención de 6 minutos por persona a 3 minutos por persona

Recepción de documentos internos

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Recepción de documentos internos.
Nombre Indicador	Porcentaje del número de documentos internos recibidos.
Descripción del Indicador	Relación del número total de documentos internos recibidos en el día y el tiempo total de atención.
Objetivo del Indicador	Medir el tiempo de recepción de los documentos por persona.
Forma de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número total de documentos internos recibidos}}{\text{Tiempo total de atención}}\right) * 100$
Fuentes de Información	Reporte de performance por operador detallado.
Periodicidad de Medición	Diaria
Responsable de Medición	Oficina de Gestión Documentaria
Meta	Reducir el tiempo de atención de 5 minutos por persona a 3 minutos por persona.

Distribución de documentos

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Distribución de documentos
Nombre Indicador	Porcentaje del número de documentos distribuidos
Descripción del Indicador	Relación del número total de documentos distribuidos en el día y el total de cargos recibidos.
Objetivo del Indicador	Medir la cantidad de documentos distribuidos por día.
Forma de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número total de documentos distribuidos}}{\text{Total de cargos recibidos}}\right) * 100$
Fuentes de Información	Sistema Interno de Administración Documentaria
Periodicidad de Medición	Diaria
Responsable de Medición	Oficina de Gestión Documentaria
Meta	Distribución total de documentos por día

Despacho Local

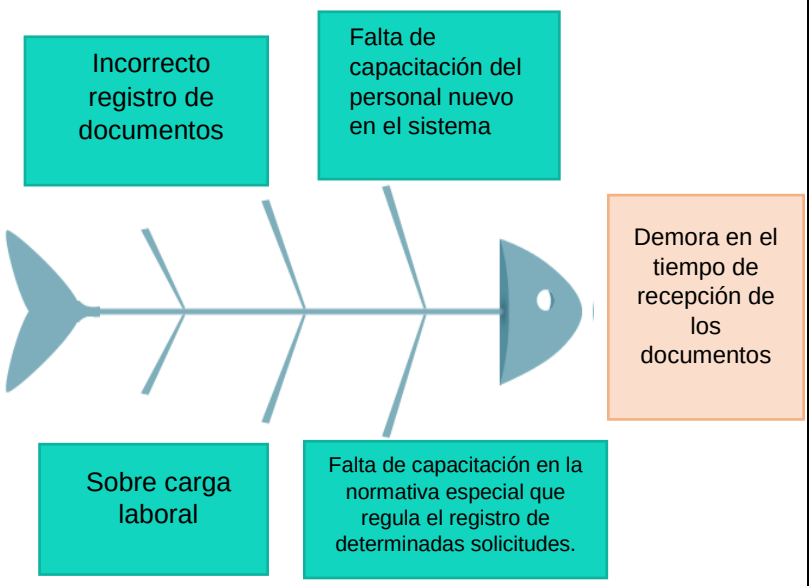
FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Despacho Local
Nombre Indicador	Porcentaje del número de documentos despachados con destino local.
Descripción del Indicador	Relación de documentos total despachados localmente y el total de cargos recibidos.
Objetivo del Indicador	Medir la eficiencia del despacho local de documentos.
Forma de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número total de documentos despachados localmente}}{\text{Total de cargos recibidos}}\right) * 100$
Fuentes de Información	Sistema Interno de Administración Documentaria
Periodicidad de Medición	Diaria
Responsable de Medición	Oficina de Gestión Documentaria
Meta	Despacho de documentos local total por día

Despacho Nacional

FICHA INDICADORES	
Nombre del Proceso	Despacho Nacional
Nombre Indicador	Porcentaje del número de documentos despachados con destino nacional.
Descripción del Indicador	Relación de documentos total despachados nacionalmente y el total de cargos recibidos.
Objetivo del Indicador	Medir la eficiencia del despacho nacional de documentos.
Forma de Cálculo	$\left(\frac{\text{Número total de documentos despachados Nacionalmente}}{\text{Total de cargos recibidos}}\right) * 100$
Fuentes de Información	Sistema Interno de Administración Documentaria
Periodicidad de Medición	Diaria
Responsable de Medición	Oficina de Gestión Documentaria
Meta	Despacho de documentos nacional total por día.

15. Ficha de riesgo

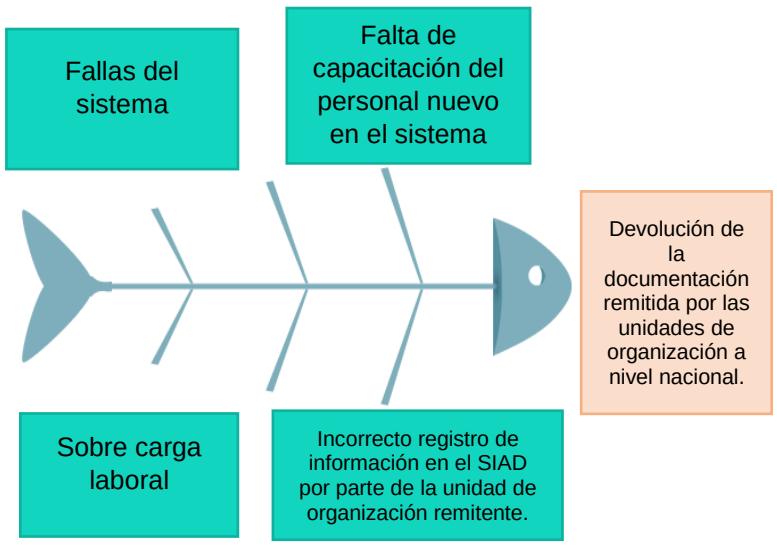
Recepción de documentos externos

<table>
<tr><td></td><td colspan="6">FICHA DE RIESGOS</td></tr>
<tr><td rowspan="6">1</td><td rowspan="6">NOMBRE DEL PROCESO</td><td colspan="2">Macroproceso (Nivel 0)</td><td colspan="2">Gestión Documental</td></tr>
<tr><td colspan="2">Proceso (Nivel 1)</td><td colspan="2">Recepción de documentos</td></tr>
<tr><td colspan="2">Subproceso (Nivel 2)</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Subproceso (Nivel 3)</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Procedimiento</td><td colspan="2">Recepción de documentos externos</td></tr>
<tr><td colspan="2">Actividad</td><td colspan="2">Realizar la recepción de los documentos</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2</td><td rowspan="2">OBJETIVO DEL PROCESO</td><td colspan="2">Descripción</td><td colspan="2">Recibir y registrar la documentación de los asegurados, persona natural o persona jurídica, entidad pública, en virtud de algún trámite o requerimiento de información ante EsSalud.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)</td><td colspan="2">Lima, Lima, Jesús María</td></tr>
<tr><td rowspan="11">3</td><td colspan="6">IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</td></tr>
<tr><td>3.1</td><td colspan="2">TIPO DE RIESGO</td><td colspan="2">Operativo</td></tr>
<tr><td>3.2</td><td colspan="2">CODIFICACIÓN</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>3.3</td><td colspan="2">DESCRIPCIÓN DEL RIESGO</td><td colspan="2">Demora en el tiempo de recepción los documentos</td></tr>
<tr><td rowspan="10">3.4</td><td rowspan="4">CAUSAS GENERADORAS</td><td>Causa Nº 01</td><td colspan="2">Incorrecto registro de documentos.</td></tr>
<tr><td>Causa Nº 02</td><td colspan="2">Falta de capacitación del personal nuevo en el sistema.</td></tr>
<tr><td>Causa N° 03</td><td colspan="2">Sobre carga laboral.</td></tr>
<tr><td>Causa N° 04</td><td colspan="2">Falta de capacitación en la normativa especial que regula el registro de determinadas solicitudes.</td></tr>
<tr><td rowspan="9">TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN</td><td>Diagrama Causa Efecto</td><td colspan="2">Diagrama de Ishikawa</td></tr>
<tr><td>Diagrama de Flujo de Procesos</td><td colspan="2"> 
</td></tr>
</table>

4		**VALORACIÓN DE RIESGO**						
	4.1	**PROBABILIDAD DE OCURRENCIA**				**IMPACTO**		
		Análisis Cualitativo	**Análisis Cuantitativo**			**Análisis**	**Análisis Cualitativo**	
		Muy Baja	0.1			Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.3			Bajo	0.10	
		Moderada	0.5	0.5		Moderado	0.20	
		Alta	0.7			Alto	0.40	0.4
		Muy Alta	0.9			Muy alto	0.80	
		Alta		0.05		Alto		0.40
	4.2	**PRIORIZACIÓN DEL RIESGO**						
		Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.200	Prioridad del Riesgo		Alta prioridad		
5	5.1	**RESPUESTA A LOS RIESGOS**						
		ESTRATEGIA		Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
				Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
	5.2	**RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)**		Oficina / Dirección	No aplica			
	5.3	**CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO**		NO APLICA				
	5.4	**ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)**		Monitoreo semanal del indicador.				
	5.5	**RESPUESTA AL RIESGO**		Realizar un análisis de la carga laboral para estimar los recursos requeridos.				

Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO			Baja		Moderada		Alta

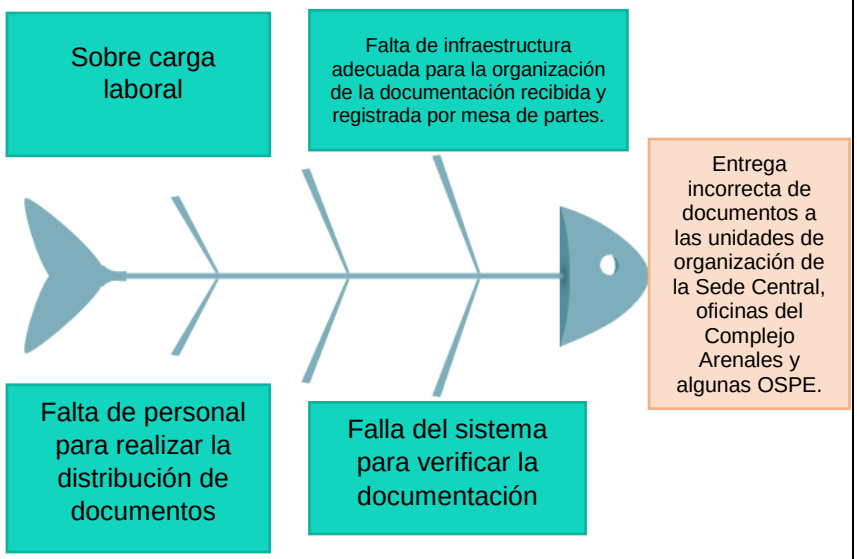
S05.1.2 Recepción de documentos internos

<table>
<tr><td></td><td colspan="5">FICHA DE RIESGOS</td></tr>
<tr><td rowspan="6">1</td><td colspan="2" rowspan="6">NOMBRE DEL PROCESO</td><td colspan="2">Macroproceso (Nivel 0)</td><td>Gestión Documental</td></tr>
<tr><td colspan="2">Proceso (Nivel 1)</td><td>Recepción de documentos</td></tr>
<tr><td colspan="2">Subproceso (Nivel 2)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Subproceso (Nivel 3)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Procedimiento</td><td>Recepción de documentos internos.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Actividad</td><td>Realizar la recepción de los documentos.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2</td><td colspan="2" rowspan="2">OBJETIVO DEL PROCESO</td><td colspan="2">Descripción</td><td>Recibir y registrar la documentación emitida por las diferentes Unidades Organizacionales a nivel nacional, con destino a la Sede Central, Oficinas del Complejo Arenales y OSPE de EsSalud en virtud de algún trámite o requerimiento de información ante EsSalud.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)</td><td>Lima, Lima, Jesús María</td></tr>
<tr><td rowspan="11">3</td><td colspan="5">IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</td></tr>
<tr><td>3.1</td><td>TIPO DE RIESGO</td><td colspan="3">Operativo</td></tr>
<tr><td>3.2</td><td>CODIFICACIÓN</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>3.3</td><td>DESCRIPCIÓN DEL RIESGO</td><td colspan="3">Devolución de la documentación remitida por las unidades de organización a nivel nacional.</td></tr>
<tr><td rowspan="9">3.4</td><td rowspan="4">CAUSAS GENERADORAS</td><td colspan="2">Causa Nº 01</td><td>Fallas del sistema.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Causa Nº 02</td><td>Falta de capacitación del personal nuevo en el sistema.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Causa N° 03</td><td>Sobre carga laboral.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Causa N° 04</td><td>Incorrecto registro de información en el SIAD por parte de la unidad de organización remitente.</td></tr>
<tr><td rowspan="5">TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN</td><td>Diagrama Causa Efecto</td><td colspan="2">Diagrama de Ishikawa</td></tr>
<tr><td>Diagrama de Flujo de Procesos</td><td colspan="2"> 
</td></tr>
</table>

4		**VALORACIÓN DE RIESGO**						
	4.1	**PROBABILIDAD DE OCURRENCIA**				**IMPACTO**		
		Análisis Cualitativo	**Análisis Cuantitativo**			**Análisis**	**Análisis Cualitativo**	
		Muy Baja	0.10			Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50	0.50		Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	0.40
		Muy Alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Alta		0.50		Alto		0.40
	4.2	**PRIORIZACIÓN DEL RIESGO**						
		Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.200	Prioridad del Riesgo		Alta prioridad		
5	5.1	**RESPUESTA A LOS RIESGOS**						
		ESTRATEGIA	Mitigar Riesgo	X		Evitar riesgo		
			Aceptar Riesgo			Transferir Riesgo		
	5.2	**RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)**		Oficina / Dirección		No aplica		
	5.3	**CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO**		NO APLICA				
	5.4	**ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)**		Monitoreo mensual del indicador				
	5.5	**RESPUESTA AL RIESGO**		Mejorar la distribución de carga de trabajo para cumplir con las actividades programadas				

Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO			Baja		Moderada		Alta

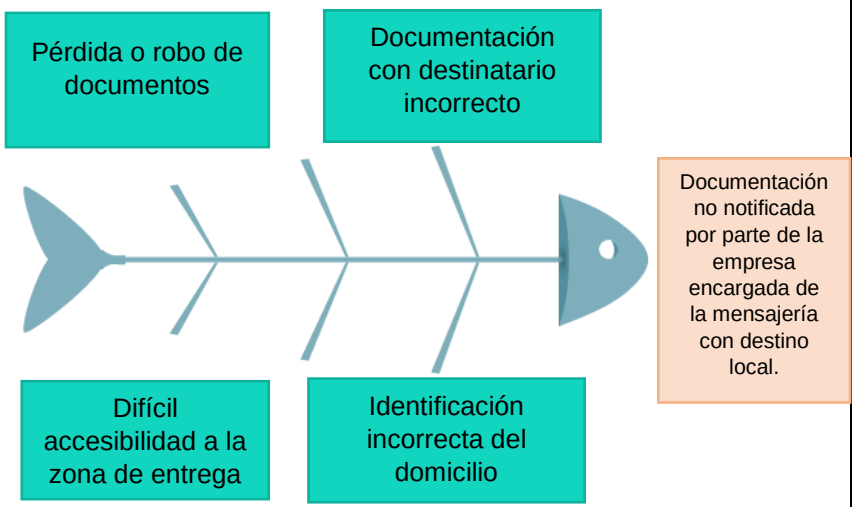
Distribución de documentos

<table>
<tr><td></td><td colspan="5">FICHA DE RIESGOS</td></tr>
<tr><td rowspan="6">1</td><td colspan="2" rowspan="6">NOMBRE DEL PROCESO</td><td colspan="2">Macroproceso (Nivel 0)</td><td>Gestión Documental.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Proceso (Nivel 1)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Subproceso (Nivel 2)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Subproceso (Nivel 3)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Procedimiento</td><td>Distribución de documentos.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Actividad</td><td>Realizar la distribución física de documentos en la Sede Central, Complejo Arenales, OSPE.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2</td><td colspan="2" rowspan="2">OBJETIVO DEL PROCESO</td><td colspan="2">Descripción</td><td>Dirigir la documentación recibida y registrada por mesa de partes a la unidad de organización de la Sede Central de EsSalud, y aquellas ubicadas en Complejo Arenales, OSPE.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)</td><td>Lima, Lima, Jesús María</td></tr>
<tr><td rowspan="11">3</td><td colspan="5">IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</td></tr>
<tr><td>3.1</td><td>TIPO DE RIESGO</td><td colspan="3">Operativo</td></tr>
<tr><td>3.2</td><td>CODIFICACIÓN</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>3.3</td><td>DESCRIPCIÓN DEL RIESGO</td><td colspan="3">Entrega incorrecta de documentos a las unidades de organización de la Sede Central, oficinas del Complejo Arenales y algunas OSPE.</td></tr>
<tr><td rowspan="5">3.4</td><td rowspan="4">CAUSAS GENERADORAS</td><td>Causa Nº 01</td><td colspan="2">Sobre carga laboral.</td></tr>
<tr><td>Causa Nº 02</td><td colspan="2">Falta de infraestructura adecuada para la organización de la documentación recibida y registrada por mesa de partes.</td></tr>
<tr><td>Causa N° 03</td><td colspan="2">Falta de personal para realizar la distribución de documentos.</td></tr>
<tr><td>Causa N° 04</td><td colspan="2">Falla del sistema para verificar la documentación y emitir las planillas-cargo.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN</td><td>Diagrama Causa Efecto</td><td colspan="2">Diagrama de Ishikawa</td></tr>
<tr><td>Diagrama de Flujo de Procesos</td><td colspan="2"> 
</td></tr>
</table>

4		**VALORACIÓN DE RIESGO**						
	4.1	**PROBABILIDAD DE OCURRENCIA**				**IMPACTO**		
		Análisis Cualitativo	**Análisis Cuantitativo**			**Análisis**	**Análisis Cualitativo**	
		Muy Baja	0.10	0.10		Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.30			Bajo	0.10	
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	0.40
		Muy Alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Alta		0.10		Alto		0.40
	4.2	**PRIORIZACIÓN DEL RIESGO**						
		Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.040	Prioridad del Riesgo		Baja Prioridad		
5	5.1	**RESPUESTA A LOS RIESGOS**						
		ESTRATEGIA		Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
				Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
	5.2	**RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)**		Oficina / Dirección	No aplica			
	5.3	**CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO**		NO APLICA				
	5.4	**ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)**		Monitoreo diario del indicador.				
	5.5	**RESPUESTA AL RIESGO**		Mejorar la distribución de carga de trabajo para cumplir con las actividades programadas.				

Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO			Baja		Moderada		Alta

Despacho Local

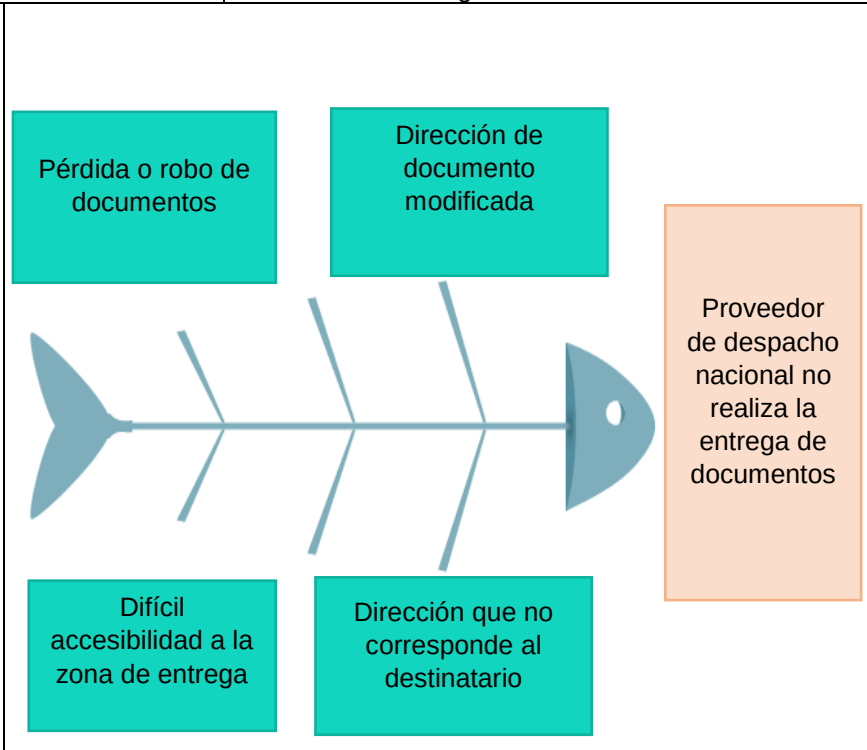
<table>
<tr><td></td><td colspan="5">FICHA DE RIESGOS</td></tr>
<tr><td rowspan="6">1</td><td rowspan="6">NOMBRE DEL PROCESO</td><td colspan="2">Macroproceso (Nivel 0)</td><td colspan="2">Gestión Documental</td></tr>
<tr><td colspan="2">Proceso (Nivel 1)</td><td colspan="2">Mensajería a nivel local</td></tr>
<tr><td colspan="2">Subproceso (Nivel 2)</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Subproceso (Nivel 3)</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="2">Procedimiento</td><td colspan="2">Despacho Local</td></tr>
<tr><td colspan="2">Actividad</td><td colspan="2">Realizar el despacho de documentos a nivel de Lima Metropolitana.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">2</td><td rowspan="2">OBJETIVO DEL PROCESO</td><td colspan="2">Descripción</td><td colspan="2">Entregar de los documentos a las unidades de organización de EsSalud, persona natural, persona jurídica o entidad pública a través de los servicios de Courier.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)</td><td colspan="2">Lima, Lima, Jesús María</td></tr>
<tr><td rowspan="11">3</td><td colspan="5">IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS</td></tr>
<tr><td>3.1</td><td>TIPO DE RIESGO</td><td colspan="3">Operativo</td></tr>
<tr><td>3.2</td><td>CODIFICACIÓN</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>3.3</td><td>DESCRIPCIÓN DEL RIESGO</td><td colspan="3">Documentación no notificada por parte de la empresa encargada de la mensajería con destino local.</td></tr>
<tr><td rowspan="10">3.4</td><td rowspan="4">CAUSAS GENERADORAS</td><td>Causa Nº 01</td><td colspan="3">Documentación con destinatario incorrecto.</td></tr>
<tr><td>Causa Nº 02</td><td colspan="3">Pérdida o robo de documentos.</td></tr>
<tr><td>Causa N° 03</td><td colspan="3">Difícil accesibilidad a la zona de entrega.</td></tr>
<tr><td>Causa N° 04</td><td colspan="3">Identificación incorrecta del domicilio.</td></tr>
<tr><td rowspan="9">TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN</td><td colspan="2">Diagrama Causa Efecto</td><td colspan="2">Diagrama de Ishikawa</td></tr>
<tr><td>Diagrama de Flujo de Procesos</td><td colspan="3"> 
</td></tr>
</table>

4		**VALORACIÓN DE RIESGO**						
	4.1	**PROBABILIDAD DE OCURRENCIA**				**IMPACTO**		
		Análisis Cualitativo	**Análisis Cuantitativo**			**Análisis**	**Análisis Cualitativo**	
		Muy Baja	0.10			Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.30		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	0.40
		Muy Alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Alta		0.30		Alto		0.40
	4.2	**PRIORIZACIÓN DEL RIESGO**						
		Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.120	Prioridad del Riesgo		Prioridad Moderada		
5	5.1	**RESPUESTA A LOS RIESGOS**						
		ESTRATEGIA		Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
				Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
	5.2	**RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)**		Oficina / Dirección	No aplica			
	5.3	**CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO**		NO APLICA				
	5.4	**ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)**		Seguimiento y monitoreo en la distribución de documentos				
	5.5	**RESPUESTA AL RIESGO**		Tomar acciones para cumplimiento de acuerdos con el Courier respecto a los documentos no entregados en el plazo establecido por el contrato.				

Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO			Baja		Moderada		Alta

Despacho Nacional

	FICHA DE RIESGOS		
1	NOMBRE DEL PROCESO	Macroproceso (Nivel 0)	Gestión Documental
		Proceso (Nivel 1)	Mensajería con destino nacional.
		Subproceso (Nivel 2)	
		Subproceso (Nivel 3)	
		Procedimiento	Despacho Nacional
		Actividad	Realizar el despacho de documentos a nivel de nacional.
2	OBJETIVO DEL PROCESO	Descripción	Entregar de los documentos a las unidades de organización a nivel de EsSalud a través de los servicios de Courier.
		Ubicación (Departamento, Ciudad, Distrito)	Lima, Lima, Jesús María

3	**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**			
	3.1	TIPO DE RIESGO	Operativo, estratégico y normativo	
	3.2	CODIFICACIÓN		
	3.3	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Proveedor de despacho nacional no realiza la entrega de documentos.	
	3.4	CAUSAS GENERADORAS	Causa Nº 01	Pérdida o robo de documentos.
			Causa Nº 02	Dirección de documento modificada.
			Causa N° 03	Difícil accesibilidad a la zona de entrega.
			Causa N° 04	Dirección que no corresponde al destinatario.
		TÉCNICA DE DIAGRAMACIÓN	Diagrama Causa Efecto	Diagrama de Ishikawa
			Diagrama de Flujo de Procesos	

4		**VALORACIÓN DE RIESGO**						
	4.1	**PROBABILIDAD DE OCURRENCIA**				**IMPACTO**		
		Análisis Cualitativo	**Análisis Cuantitativo**			**Análisis**	**Análisis Cualitativo**	
		Muy Baja	0.10			Muy Bajo	0.05	
		Baja	0.30	0.30		Bajo	0.10	
		Moderada	0.50			Moderado	0.20	
		Alta	0.70			Alto	0.40	0.40
		Muy Alta	0.90			Muy alto	0.80	
		Alta		0.30		Alto		0.40
	4.2	**PRIORIZACIÓN DEL RIESGO**						
		Puntuación del Riesgo = Probabilidad x impacto	0.120	Prioridad del Riesgo		Prioridad Moderada		
5	5.1	**RESPUESTA A LOS RIESGOS**						
		ESTRATEGIA		Mitigar Riesgo	X	Evitar riesgo		
				Aceptar Riesgo		Transferir Riesgo		
	5.2	**RIESGO ASIGNADO A (Solo después de haber marcado transferir el riesgo)**		Oficina / Dirección	No aplica			
	5.3	**CAUSA(S) DEL RIESGO ASIGNADO**		NO APLICA				
	5.4	**ALERTAS DE RIESGO (SEÑALES DE AVISO)**		Seguimiento y monitoreo en la distribución de documentos.				
	5.5	**RESPUESTA AL RIESGO**		Tomar acciones para cumplimiento de acuerdos con el Courier respecto a los documentos no entregados en el plazo establecido por el contrato.				

Matriz de probabilidad e impacto							
1. PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	Muy Alta	0.90	0.045	0.090	0.180	0.360	0.720
	Alta	0.70	0.035	0.070	0.140	0.280	0.560
	Moderada	0.50	0.025	0.050	0.100	0.200	0.400
	Baja	0.30	0.015	0.030	0.060	0.120	0.240
	Muy Baja	0.10	0.005	0.010	0.020	0.040	0.080
2. IMPACTO EN LA			0.05	0.10	0.20	0.40	0.80
			Muy Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Muy Alto
3. PRIORIDAD DEL RIESGO			Baja		Moderada		Alta

16. Procesos críticos

Proceso de recepción de documentos externos y documentos internos

La institución cuenta con la Oficina de Gestión Documentaria según Art. 26° del ROF indica: *"La Oficina de Gestión Documentaria es la unidad orgánica responsable de administrar el Sistema de Trámite Documentario institucional y ejecutar las actividades relacionadas a la admisión de la documentación presentada por los usuarios y del envío de la correspondencia de la Sede Central, mediante los servicios de recepción, registro, distribución y control documentario; depende de la Secretaría General"*.

El proceso de recepción de documentos externos comprende el ingreso, registro, procesamiento, clasificación, verificación y distribución de la documentación ingresada a través de Mesa de Partes de la Sede Central.

La situación encontrada en este proceso es la siguiente:

a. El tiempo de atención por persona en ventanilla es aproximadamente 6 minutos, información sustraída del sistema de performance por operador detallado.
b. De las 6 ventanillas de Mesa de Partes, solo 1 ventanilla se encarga de la recepción de documentos internos.
c. De las 5 ventanillas de Mesa de Partes, cada recepcionista recibe un tipo de documento.

Propuesta

Capacitar al personal para que las 6 ventanillas puedan realizar la recepción de los diferentes tipos de documentos, a fin de disminuir el tiempo de espera de la persona.

Diagrama de flujo Proceso de recepción de documentos internos

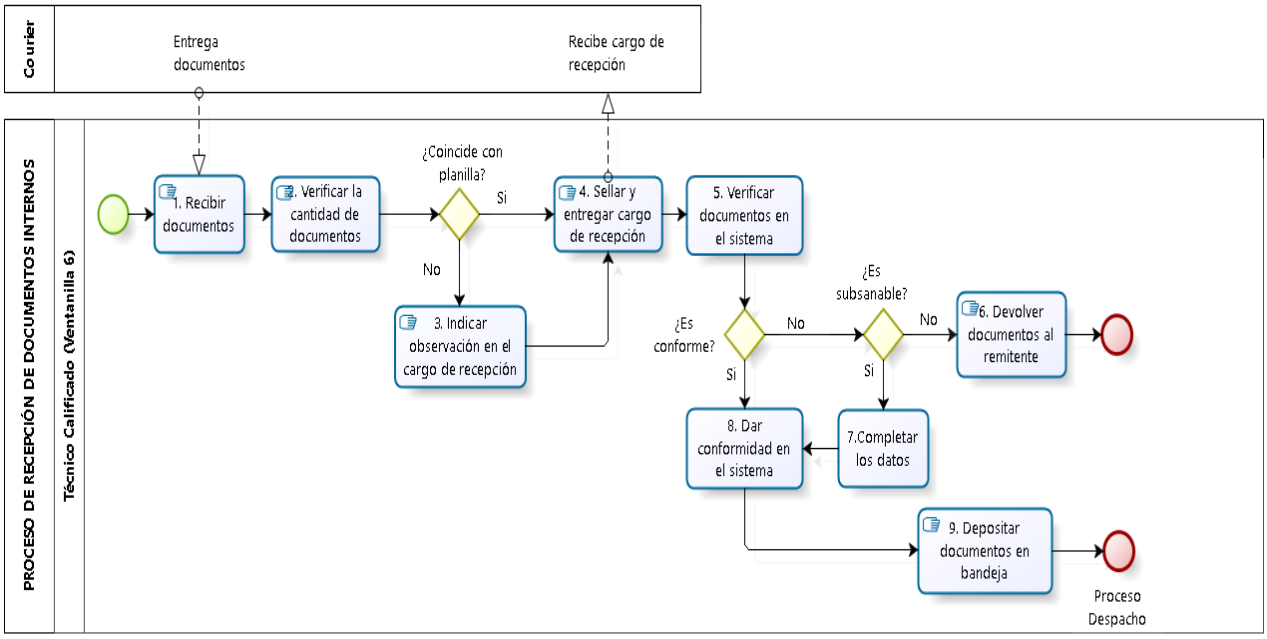
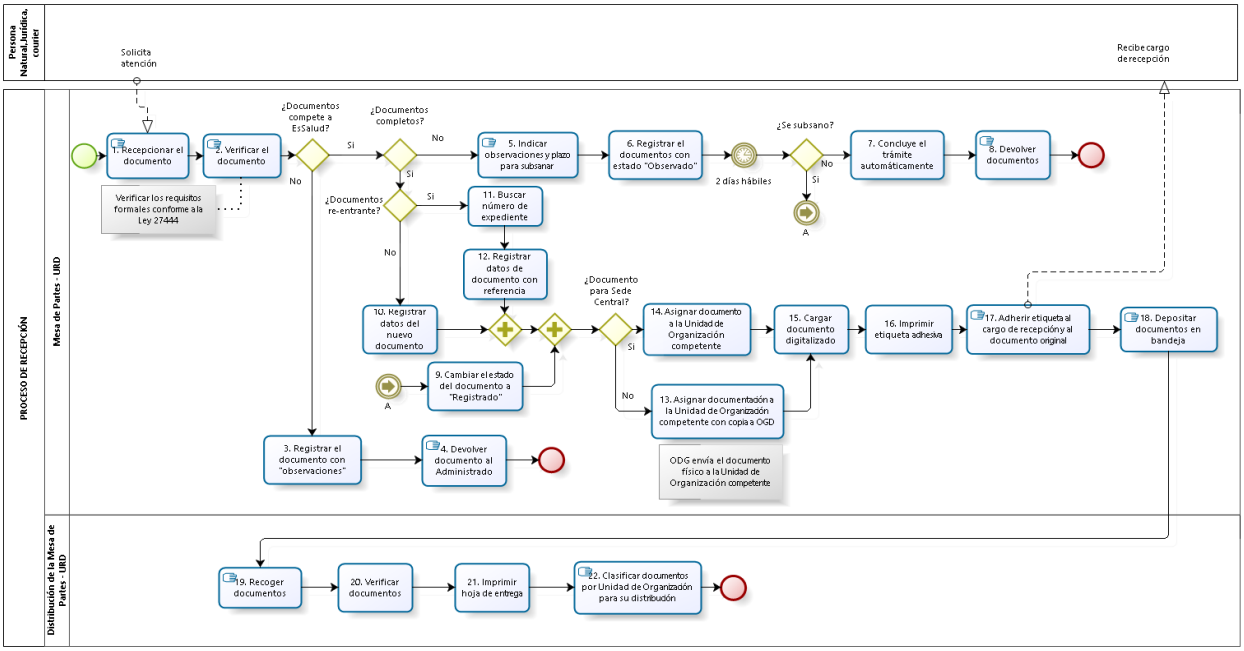


Diagrama de flujo Proceso de Recepción de documentos externos



17. Mejora continua de los procesos

- Reducir el tiempo de recepción de documentos por persona.
- Realizar una distribución más rápida de los documentos para reducir el tiempo de entrega.
- Controlar, mejorar y optimizar los recursos respecto al proceso de despacho de documento.
- Migrar a un sistema con mejores características con respecto al trámite documentario.

18. Aspectos Finales

19.1 Conclusiones

- De acuerdo con los procesos identificados en el presente Manual de Procesos y Procedimientos de la Oficina de Gestión Documentaria, se observan procesos manuales que podrían se automatizados mediante herramientas TI; asimismo se observan grandes cantidades de documentación física que podrían ser almacenados digitalmente.

19.2 Recomendaciones

- Los procesos de la Oficina de Gestión Documentaria conllevan a facilitar la recepción de documentos y distribución según requerimiento, por ello es necesario que los procesos sean ágiles para atender la demanda de las diferentes solicitudes, para ello es necesario contar con las herramientas de tecnologías que faciliten la ejecución de dichos procesos.
- Es prioridad la digitalización de documentos para facilitar la conservación y distribución de estos. Asimismo, reduce las necesidades de espacio físico para el almacenamiento de documentos, evitando la aparición de humedad, polvo, ácaros en los documentos.